

## **A BUDAPEST FŐVÁROS XV. KERÜLETI POLGÁRMESTERI HIVATAL MINŐSÉGPOLITIKÁJA**

A Polgármesteri Hivatal működésében ügyfeleink és az önkormányzat számára is alapvető, mindennapi igény a minőségi közszolgáltatások biztosítása – ezért a Polgármesteri Hivatal felső vezetése elhatározza, hogy a szervezet racionalizálásának részeként a minőségirányítási rendszerét is megújítja. A Polgármesteri Hivatal minőségirányítási rendszere a jogszabályban meghatározott, kötelezően ellátandó és a Képviselő-testület által felvállalt közigazgatási és önkormányzati feladatok ellátására vonatkozik. Kinyilvánított célja, hogy a jogszabályokat szem előtt tartva, az ügyfelek igényeit kielégítve emelje a Polgármesteri Hivatal működésének színvonalát, javítsa a helyi közigazgatásról kialakult képet, ezzel párhuzamosan az alábbi elveket figyelembe véve új szemléletet teremtsen kollégái, a Polgármesteri Hivatal köztisztviselői, munkatársai körében. Minőségirányítási céljai és a közös munka színvonalának emelése érdekében az alábbi rendező elveket kívánja gyakorlati szinten megvalósítani:

- költséghatékonyság a működésben
- ügyfélbarát szemlélet és színvonalas szolgáltatások nyújtása az ügyfelek és egyéb érdekeltek részére
- bizalom és partnerség a kollégák körében
- elkötelezettség és egyéni felelősségvállalás a minőségi munkavégzés megvalósítása érdekében
- gyors, pontos, következetes és törvényes intézkedések
- rendszeres ellenőrzés, mérés, elemzés, helyesbítés a rendszer fenntartása és javítása érdekében
- folyamatos minőségfejlesztés.

A Polgármesteri Hivatal vezetése a minőségirányítási rendszer működtetésére kötelezettséget vállal, feltételeit biztosítja, a minőségirányítással kapcsolatos döntéseinél a tényeket veszi alapul és folyamat-szervezésen alapuló rendszerszemléletre törekszik. A minőségirányítási rendszert olyan eszköznek tekinti, amelynek segítségével a szervezet folyamatait javítani lehet, fel lehet tárni a gyenge pontjait és meg lehet ismerni az értékeit – utóbbiakat beépíti a szervezet céljaiba, eredményeibe. A minőségirányítással kapcsolatos követelményrendszert **Minőségirányítási Kézikönyv**ben összegzi, amely alapidokumentum tartalmazza a rendszer működtetésének feladatait, folyamatában tükrözi a szervezet felelősségi és hatásköri viszonyait és keretként fogja át a dokumentációs rendszert. A Kézikönyv az MSZ EN ISO 9001 Szabvány követelményrendszerére, annak struktúrájára épül. Az alapidokumentum megismerése és szabályainak betartása minden hivatali dolgozó kötelessége. A Polgármesteri Hivatal vezetése a minőségirányítási rendszer céljainak megvalósítására, a kapcsolódó feladatok szervezésére, koordinálására a végrehajtás ellenőrzésére vezető beosztású munkatársat bíz meg.

A minőségpolitikának a mindennapi munkafolyamatok részeként be kell épülni a Polgármesteri Hivatal tevékenységi körébe, egységesen és teljes körűen kell érvényesülnie.